

The logo for SIVET features the word "SIVET" in a bold, black, sans-serif font. The letter "V" is stylized with three parallel blue lines that curve upwards and to the right, passing through the top of the letter.

SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉS

The year "2022" is rendered in a large, light blue, stylized font. The numbers are composed of thick, rounded strokes. The "2"s have a distinctive shape with a curved bottom and a small hook at the end. The "0"s are simple, rounded rectangles with a small gap at the bottom.

MISSION

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/9CGZOR03ROA](https://youtu.be/9CGZOR03ROA)

Offrir, dans les régions qu'elle dessert, des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles francophones dans les trois modes de communication suivants : la langue des signes québécoise (LSQ), l'oralisme et le tactile.

VISION

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/F5-JDTXTNYK](https://youtu.be/F5-JDTXTNYK)

Le SIVET:

1. Est un acteur incontournable des services d'interprétation en LSQ pour les personnes sourdes et malentendantes francophones du Canada ;
2. Répond à la plupart des types de besoins de sa clientèle ;
3. Dispose d'un bassin suffisant d'interprètes motivés et compétents pour répondre à la demande ;
4. Jouit d'un financement plus diversifié et du soutien de nombreux donateurs individuels et corporatifs ;
5. Entretient des liens solides et productifs avec les leaders de la communauté sourde du Québec.

VALEURS

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/XAXIKIJ3NLI](https://youtu.be/XAXIKIJ3NLI)

L'excellence du service à la clientèle

Le SIVET existe d'abord pour ses clients et vise à leur offrir un service de qualité exceptionnelle.

La qualité de vie au travail

Le SIVET ne peut pas accomplir sa mission sans des employés motivés et satisfaits au travail.

La collaboration avec les parties prenantes

Le SIVET compte sur des relations productives avec ses parties prenantes, notamment ses bailleurs de fonds et les organismes de la communauté sourde, pour pleinement réaliser sa mission.


L'efficience dans la gestion des ressources

Le SIVET réussit à faire plus avec moins en gérant avec efficience ses ressources humaines, financières et matérielles limitées.



TABLE DES MATIÈRES

1. Mot de la présidente	04
2. Mot de la directrice générale	05
3. Vie associative	06
4. Activités et projets	07
5. Ressources humaines	09
6. Infrastructures	14
7. Implication dans la communauté	15
8. Évaluation de la satisfaction de la clientèle	17
9. Rapport de statistiques	18
10. Plan d'action 2017-2018	21





1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/GDFD4xWPY18](https://youtu.be/GDFD4xWPY18)

Bonjour chers membres,

Présider à la célébration des 25 ans d'existence du SIVET a été tout un honneur pour moi! Depuis toutes ces années, le SIVET a été fidèle à sa mission en desservant sa clientèle sourde, malentendante et sourde aveugle avec professionnalisme et rigueur. Le dynamisme de son équipe, l'expertise de ses employés, l'étroite collaboration avec ses partenaires et l'implication auprès de la communauté sourde ont assuré le succès de notre organisme.

Le SIVET poursuit sa progression en se dotant, cette année, d'un plan stratégique qui guidera ses actions jusqu'en 2021. Ce plan s'articule autour de quatre grandes orientations stratégiques: accroître le nombre d'interprètes, diversifier et accroître les revenus, répondre aux attentes des clients corporatifs et des leaders de la communauté sourde et assurer le succès et la pérennité du SRV.

Je ne peux passer sous silence le dévouement et l'implication des membres du conseil d'administration (CA) qui ont participé activement au travail de différents comités: comité des ressources humaines pour le renouvellement de la convention collective, comité ad hoc du plan stratégique, comité des communications, comité du 25^e anniversaire et comité pour l'évaluation du rendement de la direction générale. Pour toutes ces heures de réflexion et d'action bénévole, merci, chers administrateurs!

Chantal Turcotte
Présidente



2. MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/YJQNNJCHMTA](https://youtu.be/YJQNNJCHMTA)

Un an déjà, que je suis à la direction générale du SIVET! C'est pour moi un grand honneur d'œuvrer au sein d'un organisme dont je partage pleinement la philosophie. L'excellence du service à la clientèle, la qualité de vie au travail, la collaboration avec les parties prenantes et l'efficacité dans la gestion des ressources sont autant de valeurs chères au SIVET et que j'ai faites miennes.

Le travail colossal accompli cette année n'aurait pu être réalisé sans le soutien d'une équipe exceptionnelle d'employés et d'administrateurs. Je les remercie et les salue bien bas! Enfin, mes remerciements vont au SRIEQ, SRIVO et SRIL qui, par leur étroite collaboration à l'ambitieux projet du SRV, nous ont permis de répondre à un volume d'appels en constante augmentation. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) est à l'heure actuelle à revoir les orientations ministérielles du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) et le SIVET devrait avoir des nouvelles d'ici le 31 mars 2019 soit avant la fin de la prolongation de la convention actuelle.

L'enjeu premier du SIVET est de disposer d'un nombre suffisant d'interprètes pour répondre aux besoins grandissants de la clientèle. Grâce au plan stratégique et au plan de communication élaborés cette année, je ne doute pas que nous serons en mesure de recruter de nouveaux candidats. De bonnes relations de travail et une collaboration étroite avec le syndicat sont également des priorités.

Finalement, le SIVET se dote d'un nouveau logo et de nouveaux bureaux. Décidément, un vent de renouveau souffle sur le SIVET et je suis heureuse de faire partie de cette ère de changement.

Suzanne Laforest
Directrice générale

3. VIE ASSOCIATIVE

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/WRPiTVthzBM](https://youtu.be/WRPiTVthzBM)

- 10 réunions
- 11 administrateurs
- 18 rencontres de travail
- 5 comités

Membres du conseil d'administration

Membres corporatifs du réseau public ou parapublic (3 postes)

- Madame Chantal Turcotte de l'École Lucien-Pagé
- Madame Mélanie Dumaine du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Institut Raymond-Dewar
- Monsieur Darren Saunders du Groupe de recherche sur la LSQ de L'UQAM

Membres individuels (3 postes)

- Monsieur Louis Desbiens
- Monsieur Sylvain Laverdure
- Madame Lyne Noiseux

Membres corporatifs excluant les réseaux publics ou parapublics (5 postes)

- Monsieur Patrick Beauchamp du Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)
- Madame Brigitte Sabourin de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)
- Madame Marie-Josée Richard de l'Association du Québec pour Enfants avec Problèmes Auditifs Montréal Régional (AQEPA)
- Madame Julie Lafleur de Spill-Propagation
- Monsieur Jean-Daniel Grenier de l'Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ)

Travaux des administrateurs

Les administrateurs du CA se sont réunis à dix (10) reprises dont trois (3) réunions extraordinaires : les 18 avril, 30 mai, 15 juin, 24 août, 12 septembre, 7 novembre, 12 décembre 2017 et les 30 janvier, 20 février et 20 mars 2018.

Un nouveau document pour la politique de remboursement des frais de représentation a été élaboré et est maintenant en vigueur. Cette politique s'applique aux administrateurs et au personnel non syndiqué.

Également, le comité pour le renouvellement de la convention collective a tenu une (1) rencontre, le comité ad hoc du plan stratégique a tenu trois (3) rencontres de travail, le comité de 25^e anniversaire a tenu dix (10) rencontres, le comité pour l'évaluation de rendement de la direction générale a tenu deux (2) rencontres et le comité de communications a tenu deux (2) rencontres.

4. ACTIVITÉS ET PROJETS

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/Z2V3DBEXWLC](https://youtu.be/z2v3DbEXwLc)

Offre de service LSQ - français du service de relais vidéo (SRV)

Au mois de juin 2017, le SIVET a créé deux nouveaux postes :

- Directeur des Centres d'appels afin de soutenir l'organisation et la gestion du SRV.
- Directrice à la qualité et à l'éthique (DQE) pour superviser les procédures et les protocoles, pour assurer le respect de la clientèle et le maintien des standards de qualité, pour élaborer un programme de formation et enfin, pour voir au traitement des plaintes en collaboration avec l'ACS.

Au 1^{er} octobre 2017, l'Administrateur canadien du SRV (ACS) a annoncé que le SRV est maintenant accessible 24 heures, 7 jours sur 7. Le SIVET étant le principal fournisseur de services d'interprétation vidéo en langue des signes québécoise (LSQ) au Canada offre ces services du matin au soir. Pour répondre aux besoins du SRV, le SIVET a mis sur pied une stratégie de recrutement et de formation des interprètes vidéo. De plus, en octobre 2017, le Service régional d'interprétariat de Lanaudière (SRIL) a signé une entente de service avec le SIVET.

Lundi, mercredi, samedi et dimanche : 6 h à minuit

Mardi, jeudi et vendredi : 6 h à 21 h

- 3 Centres d'appels
- Total des interprètes vidéo (IV) : 59 IV LSQ / français
- Nombre d'appels pris : 105 653 appels
- 911 : 136 appels

Évaluation des interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation (SRI)

À la suite de la nomination de deux coordonnatrices, des renseignements concernant le déroulement des évaluations ont été ajoutés sur le site Internet du SIVET. De plus, en collaboration avec la direction de l'ensemble des SRI, les évaluateurs ont été nommés et une journée entière de formation a été offerte à ces derniers.

En mai 2017, les SRI permettaient à tous candidats désireux de le faire, de s'inscrire, via le web, à la partie présélection du nouveau système d'évaluation des compétences des interprètes pour l'ensemble des SRI. Au cours de cette année, un total de 14 candidats, dont 10 provenant du SIVET, ont passé l'étape de la présélection.

La première période d'évaluation s'est tenue en juin 2017 suivie de deux autres en septembre 2017 et en janvier 2018. Ces trois périodes d'évaluation ont permis à 24 candidats, dont 13 provenant du SIVET de faire l'évaluation.



Mise en œuvre d'un plan stratégique et d'un plan de communication

À l'été 2017, le SIVET mettait sur pied un comité ad hoc responsable de la planification stratégique et les membres impliqués à ce comité sont :

Madame Chantal Turcotte ainsi que Messieurs Patrick Beauchamp et Louis Desbiens. Ce comité, aidé de Monsieur Daniel Lapointe de Focus OSBL, service-conseil, a déterminé trois étapes nécessaires à l'élaboration du plan stratégique soit :

- La création et l'envoi d'un sondage à l'ensemble de sa clientèle et de son personnel ;
- Une série d'entrevues individuelles menées auprès d'une sélection de clients, d'employés, d'administrateurs, de bailleurs de fonds, de leaders du milieu de l'interprétation et de la communauté sourde ;
- La tenue d'un atelier de planification stratégique.

Ces trois phases se sont déroulées sur une période de quatre mois, soit d'octobre 2017 à janvier 2018.



En janvier 2018, un comité de communications est formé et les membres impliqués à ce comité sont : Mesdames Véro Leduc et Chantal Turcotte ainsi que Messieurs Louis Desbiens, et Darren Saunders. En collaboration avec un consultant externe spécialisé en communications, Monsieur André Bérubé, le SIVET a élaboré un plan de communication qui lui permettra d'obtenir un plus grand impact auprès de ses publics cibles en fonction de ses objectifs. Le SIVET vise tout particulièrement à améliorer son pouvoir d'attraction en tant qu'employeur et veut bâtir une nouvelle image de marque qui reflétera sa personnalité, sa mission et ses valeurs d'aujourd'hui.



Préparation de l'organisation du 25^e anniversaire du SIVET pour avril 2018

Le comité pour l'organisation du 25^e anniversaire du SIVET a été créé. Les membres du CA impliqués dans ce comité sont : Mesdames Julie Lafleur, Brigitte Sabourin, Chantal Turcotte, Mélanie Dumaine et Lyne Noisieux. Ce comité a été coordonné par la directrice au développement, Madame Natalie Baril.

5. RESSOURCES HUMAINES

VERSION LSQ : [HTTPS://YOUTU.BE/BKAUE06ZKLW](https://youtu.be/BKAUE06ZKLW)

- 2 nouveaux postes pour les cadres
- 3 postes d'interprète comblés
- 7 stagiaires participants
- 3 nouvelles politiques

Ensemble des ressources humaines

L'équipe du SIVET continue de s'agrandir pour mieux répondre aux besoins des personnes sourdes, malentendantes et sourdes aveugles. Le volume d'activités ayant doublé, le SIVET a, une fois de plus, modifié sa structure organisationnelle et a créé deux nouveaux postes.

Madame Suzanne Laforest

a été embauchée comme directrice générale et est entrée en fonction le 3 avril 2017.



Monsieur Francis Roussel

a été nommé à la direction des Centres d'appels et est entré en fonction le 18 juillet 2017. Il s'occupe de la gestion opérationnelle et de la supervision des Centres d'appels.



Madame Suzanne Villeneuve

a été promue à la direction à la qualité et à l'éthique et est entrée en fonction le 5 septembre 2017. Elle joue un rôle de soutien et d'experte-conseil en matière de qualité pour l'ensemble des services offerts au SIVET.



Trois (3) interprètes en poste ont été embauchés :
Mesdames **Chantal Bousquet** (niveau senior),
Anne-Mary Côté (niveau junior)
et Monsieur **Tristan Gratton** (niveau junior).

La convention collective est arrivée à échéance le 1^{er} avril 2017 et des négociations se sont tenues de septembre 2017 à février 2018. L'Employeur et le syndicat ont conclu une entente de principe et la signature d'une nouvelle convention collective devrait se faire au printemps 2018. L'Employeur remercie le syndicat de sa collaboration.

En date du 31 mars 2018, voici les effectifs du SIVET :

<i>Catégorie d'emploi</i>	<i>effectifs au 31 mars 2018</i>
<i>Personnel administratif</i>	9
<i>Personnel interprètes en poste</i>	25
<i>Personnel interprètes sur appel</i>	18
<i>Personnel interprètes aucune disponibilité</i>	2
<i>Total d'effectifs</i>	54

Élaboration d'un programme de reconnaissance

Deux (2) sondages ont été diffusés auprès des employés et des cadres pour identifier leurs besoins et leurs attentes en termes de reconnaissance. Après analyse des informations recueillies, la direction a élaboré un programme de reconnaissance pour bonifier la qualité de vie au travail, une valeur chère au SIVET. Ce programme sera mis en place en 2018-2019.

Élaboration d'une politique de gestion des ressources humaines pour le personnel non syndiqué

La direction a élaboré une politique de gestion des ressources humaines pour le personnel non syndiqué. Cette démarche vise à instaurer des procédures et des pratiques en matière de gestion des ressources humaines au SIVET. Ce document devient la référence pour le traitement uniforme du personnel, l'équité et la transparence. Il s'applique donc à tous les membres du personnel non syndiqué du SIVET.

Élaboration d'une évaluation de rendement pour la direction générale

Le conseil d'administration du SIVET a adopté cette politique afin d'établir un processus d'évaluation et établir des critères visant à encadrer l'évaluation du rendement de la directrice générale de l'organisme. Le CA du SIVET est d'avis qu'une attention particulière doit être accordée à l'évaluation du rendement de la directrice générale, tant au bénéfice de cette dernière que pour favoriser la meilleure performance organisationnelle possible.

Formation des employés

12 formations offertes

Formations pour le personnel administratif

- Un (1) employé a suivi des cours aux HEC Montréal (comportement et relations humaines au travail et sociologie du travail) et un (1) autre a suivi des cours de comptabilité à la Commission scolaire de la Riveraine : 390 heures.
- Deux (2) employés ont suivi une formation de secourisme en milieu de travail : 32 heures.
- Neuf (9) employés ont participé à une formation « habiletés politiques, communication et gestion de soi » : 3 heures.
- Deux (2) employés ont participé à une formation « les taxes pour les organismes de bienfaisance » : 3 heures.

Au total, le personnel administratif a reçu 428 heures de formation.

Plan de développement global pour les interprètes

La formation continue en interprétation est un incontournable pour une organisation comme le SIVET. La DQE a conçu un plan de développement pour tous les interprètes. Cet outil de perfectionnement continu est constitué d'activités individuelles et de groupes. Chacun des interprètes bénéficiera d'un programme de perfectionnement adapté à son niveau de compétence : junior débutant ou avancé, intermédiaire débutant ou avancé et sénior débutant ou avancé. Des formations en éthique, en linguistique et en pratique professionnelle ont été élaborées.

Encadrement et perfectionnement des interprètes

Cette année, mis à part toutes les séances d'encadrement individuel effectuées par la DQE auprès des interprètes du SIVET, il y a eu plusieurs activités de perfectionnement offertes, soit par un membre du SIVET, soit par un de nos partenaires (UQAM, CSSQ, ASUQ, etc.).

Formation SRV

- 6 interprètes ont reçu la formation initiale pour travailler au SRV (le SIVET a aussi formé 4 nouveaux interprètes au SRIEQ et 9 interprètes au SRIL)
- Le perfectionnement des chefs d'équipe (CE) s'est poursuivi : 9 demi-journées ont été consacrées à leur perfectionnement
- 11 personnes responsables ont aussi été formées (Montréal, Québec et Laurentides) pour les blocs horaires où il n'y a pas de CE en place

Formations- autres thèmes

- Linguistique*
- Signes des aînés : 4 groupes de 3 heures, 30 interprètes participants
 - Signes de santé sexuelle : 2 groupes de 3 heures, 11 interprètes participants
-

- Pratique professionnelle*
- Préparation et travail d'équipe : 4 groupes de 3 heures, 18 interprètes participants
 - Interprétation tactile : 2 groupes de 3 heures, 14 interprètes participants
 - Justice : 1 groupe de 7 heures, 8 interprètes participants
-

- Éthique :*
- Code de déontologie et attitude professionnelle : 2 groupes de 3 heures, 11 interprètes participants
-

Au total, chaque interprète a eu accès à 22 heures de formation abordant d'autres thèmes que celui du SRV.

Le SIVET a également créé des outils pour ses interprètes : la mise sur pied du lexique des signes des régions s'est poursuivie et une entente a été conclue avec le diffuseur de la série « Ça me regarde » pour l'utilisation de quatre (4) de leurs émissions. Ces vidéos s'ajoutent à la banque de matériel destiné à faire pratiquer les interprètes.

Activité de recrutement

Sept (7) étudiants du certificat en interprétation visuelle de l'UQAM ont participé aux stages d'observation du SRV. C'est une des stratégies de recrutement pour les nouveaux interprètes vidéo.

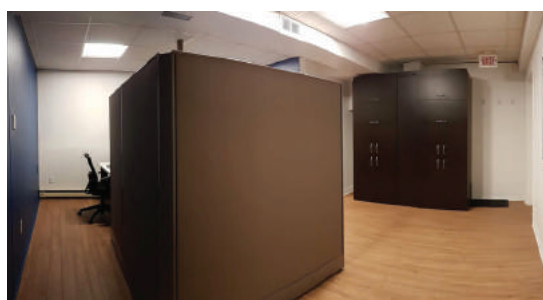
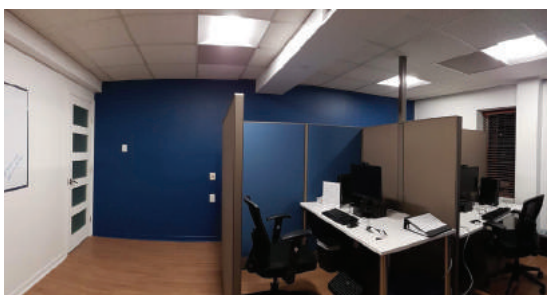
Dans le plan de communication 2018-2021, le SIVET projette de développer des outils de recrutement efficaces afin de bâtir une « marque employeur ».

6. INFRASTRUCTURES

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/KYYAZYJIG04](https://youtu.be/KYYAZYJIG04)

Centre d'appel des Laurentides

En octobre 2017, le SIVET a inauguré un nouveau Centre d'appel dans la région des Laurentides afin de mieux répondre à la demande croissante du SRV. L'ouverture a été célébrée en partenariat avec les conseils d'administration et les employés du SIVET et du SRIL.



Centres d'appels de Montréal et de Québec

L'embauche du nouveau directeur des Centres d'appels a permis au SIVET d'apporter des améliorations à ses deux centres pour assurer la qualité du service et le bien-être des interprètes vidéo qui y travaillent jour et soir.

7. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/YIPDARD4G00](https://youtu.be/YIPDARD4G00)

Affiliations

Le SIVET est affilié à deux regroupements :



Réseau québécois pour l'inclusion sociale
des personnes sourdes et malentendantes

*Le Réseau québécois pour l'inclusion sociale
des personnes sourdes et malentendantes
(ReQIS)*

*Le Centre québécois des services aux associations
(CQSA)*



REGROUPEMENT
Loisir et Sport
du Québec



CENTRE
québécois de services
aux associations
Une initiative du RLSP

Formation à l'externe donnée par le SIVET

Le SIVET a donné une formation à 19 interprètes au Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ) sur l'interprétation judiciaire.

Promotion du SIVET et représentation publique

La promotion des services d'interprétation et du métier d'interprète auprès de la communauté sourde et de la population générale est importante pour le SIVET.

Après des établissements scolaires

- Atelier de sensibilisation offert, dans le cadre d'une Journée-carrières, aux étudiants de l'école d'éducation internationale de Laval (22 étudiants)

Après du milieu associatif

- Présence de la directrice au développement pour le 40e anniversaire de l'Étape
- Participation de cinq (5) membres de l'équipe du SIVET au tournoi de golf organisé par la Fondation des Sourds du Québec (FSQ)
- Participation à la célébration du premier anniversaire du SRV Canada VRS
- Participation à la soirée de collecte de fonds organisée par la FSQ
- ACS

Conception et participation à la réalisation de trois capsules vidéo pour sensibiliser la clientèle du SRV

Participation à un comité sur la qualité de l'interprétation

- Présentation d'une conférence sur le processus interprétatif offerte aux agents du service à la clientèle du SRV
- UQAM

Collaboration pour l'élaboration d'un nouveau cours sur l'interprétation à distance

Après des établissements publics et parapublics

- Rencontre des SRI à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) à Montréal

Après des médias

- Collaboration périodique à la rédaction de courts encarts pour l'Antenne express de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ) afin de diffuser des nouvelles du SIVET

- Participation à une émission de radio du 11 décembre 2017 (<https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/medium-large/segments/entrevue/50833/langue-des-signes-quebecoise-interpretes-daz-saunders-suzanne-villeneuve-martin-asselin-lyne-gargano>)



8. ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/NLUCOWJNH0g](https://youtu.be/NLUCOWJNH0g)

Élaboration d'une nouvelle politique

Le SIVET a élaboré une nouvelle politique relative à la gestion de la satisfaction de la clientèle adoptée par le CA en novembre dernier. La politique établit un processus de traitement des plaintes et cette politique est disponible sur le site Internet du SIVET en français et en LSQ. Elle stipule que les plaintes seront traitées par la DQE. Le formulaire permettant d'envoyer électroniquement une rétroaction a été modifié sur le site Internet du SIVET et permet maintenant d'envoyer des messages de satisfaction.

Rapport sur le processus de plaintes et de satisfactions

Le SIVET a reçu et traité des plaintes et des commentaires de satisfactions concernant le travail des interprètes en sociocommunautaire.

SOCIOCOMMUNAUTAIRE

*17 plaintes pour motifs liés à l'administration
(interprètes non disponibles et service non couvert)*

5 liés aux interprètes (attitude ou compétence)

5 félicitations (compétence des interprètes)

9. RAPPORT DE STATISTIQUES

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/20MLUU4XPUI](https://youtu.be/20MLUU4XPUI)

Nombre de clients (1) et mode de communication

Type de client	2017-2018	2016-2017	2015-2016	Mode de communication	
Clients sourds / malentendants	599	645	725	LSQ	98,7 %
				LSQ tactile	0,7 %
Clients corporatifs	323	331	336	Oral français	0,6 %

(1) qui ont utilisés au moins un service dans l'année

Total des demandes

Type de client	2017-2018 service %		2016-2017 service %		2015-2016 service %	
Demandes comblées (socio)	7002	75,7	7630	75,3	7041	81,0
Demandes non répondues dû à un manque d'interprète	869	9,4	826	8,2	396	4,6
Coupures (services limités entre avr. 15 et sept. 15)					139	1,6
Demandes pour secteurs non couverts	43	0,4	40	0,5	56	0,6
Demandes traitées mais annulées par la clientèle	1337	14,5	1633	16,1	1059	12,2
Total des demandes	9251	100	10129	100	8691	100

Grands secteurs d'intervention

Type d'intervention	2017-2018 service %		2016-2017 service %		2015-2016 service %	
Santé et services sociaux (1)	4488	64,1	4440	58,2	4350	61,8
Monde du travail (2)	1564	22,3	2023	26,5	1402	19,9
Justice et notariat	266	3,8	235	3,1	274	3,9
Services gouvernementaux	185	2,6	272	3,6	285	4,0
Vie associative	172	2,5	301	3,9	272	3,9
Soutien parental	114	1,6	161	2,1	127	1,8
Services et biens de consommation	213	3,0	198	2,6	331	4,7
Total des demandes comblées	7002	100	7630	100	7041	100

Légende :

(1) : hôpitaux / CLSC / cliniques privées / centres de réadaptation / centres de jeunesse

(2) : travail / formation / syndicat

Profil démographique du lieu de résidence du client et du lieu du rendez-vous

Client sourd / malentendant habitant dans la région de	2017-2018 service %		2016-2017 service %		2015-2016 service %	
Montréal	5504	59,5	6857	67,7	5240	60,3
Laval	855	9,2	699	6,9	940	10,8
Montréal	2340	25,3	2038	20,1	2031	23,4
Autres	552	6,0	535	5,3	480	5,5
Total des demandes	9251	100	10129	100	8691	100

<i>Le rendez-vous a eu lieu dans la région de</i>	<i>2017-2018 service %</i>		<i>2016-2017 service %</i>		<i>2015-2016 service %</i>	
<i>Montréal</i>	6148	66,5	7470	73,7	6134	70,6
<i>Laval</i>	988	10,7	845	8,3	761	8,8
<i>Montréalie</i>	1961	21,2	1675	16,5	1527	17,6
<i>Autres</i>	153	1,6	139	1,4	269	3,1
<i>Total des demandes</i>	9251	100	10129	100	8691	100

Comparaison du nombre des urgences avec l'ensemble des services comblés

<i>services</i>	<i>2017-2018 service %</i>		<i>2016-2017 service %</i>		<i>2015-2016 service %</i>	
<i>Demandes réguliers comblés</i>	6673	95,3	7330	96,1	6710	95,3
<i>Demandes en urgence comblés</i>	329	4,7	300	3,9	331	4,7
<i>Total des demandes comblés</i>	3	100	7630	100	7041	100

Comparaison des urgences comblées selon la région

<i>Services des urgences comblés selon la région</i>	<i>2017-2018 service %</i>		<i>2016-2017 service %</i>		<i>2015-2016 service %</i>	
<i>Montréal</i>	222	67,5	198	66,0	234	70,7
<i>Laval</i>	30	9,1	28	9,3	40	12,1
<i>Montréalie</i>	77	23,4	73	24,3	56	16,9
<i>Autres</i>	0	0,0	1	0,3	1	0,3
<i>Total des demandes</i>	329	100	300	100	331	100

Urgences comblées pendant ou après les heures de travail

services	2017-2018 service %		2016-2017 service %		2015-2016 service %	
<i>pendant</i>	188	57,1	182	60,7	221	66,8
<i>après</i>	141	42,9	118	39,3	110	33,2
<i>Total des demandes comblées</i>	329	100	300	100	331	100

10. PLAN D'ACTION POUR 2018-2019

VERSION LSQ: [HTTPS://YOUTU.BE/GDZR6oHMHk4](https://youtu.be/gDZR6oHMHk4)

1. Consolider les partenariats avec le CIUSSS et les CISSS
2. Répondre aux normes de qualité demandées par l'ACS pour le travail des interprètes vidéo et des chefs d'équipe du SIVET
3. Développer et mettre en œuvre des outils de recrutement afin d'embaucher de nouveaux interprètes
4. Diminuer le taux de demandes non répondues dû à un manque d'interprètes
5. Élaborer de nouveaux outils de communication pour faire connaître le SIVET et développer une communication efficace auprès des clients individuels et corporatifs
6. Analyser et mettre en place un projet pilote destiné à l'interprétation à distance
7. Mener une étude de faisabilité d'une nouvelle offre de service d'un intermédiaire linguistique
8. Créer un comité consultatif formé des leaders de la communauté sourde
9. Créer un argumentaire efficace et contacter certains organismes de la communauté sourde pour discuter de la mise en place d'un programme de collecte de fonds
10. Créer une équipe d'interprètes seniors spécialisée dans les affectations particulièrement exigeantes, objectif de la mise en œuvre, 2019-2020



**SIGNEZ LE
MOUVEMENT**



5000 Rue d'Iberville suite B 243,
Montréal, QC H2H 2S6

Téléphone : (514) 285-8877 **ATS :** (514) 285-2229

Télécopieur : (514) 285-1443

Messages textes : (514) 770-0354